コール＆ピックアップサービス

1年間パソコン無料引き取り修理

万一故障した場合にお電話いただければ、お客様のご希望の時間に弊社手配の者が製品を引き取りに伺い、修理完成後お届けいたします。
お客様はどこにもお出かけする必要がありません。

※ 平成11年3月1日以降発表の製品が対象になります。

延長保証（オプション）を設定しているお客様

通常、1年間の無償保証を有償で2年間延長し、合計3年間を保証します。

※ 通常使用による故障を対象とし、誤った使用による故障、または天変地異など災害による故障や破損は対象外（別途有償）とさせていただきます。
※ キーボードやマウスなどの消耗品は延長保証の対象外とさせていただきます。

フリーコール・テクニカルサポート

電話料金 無料

万一の製品トラブルのお問い合わせや、サポート情報等を下記フリーコールにてサポートいたします。

受付時間：平日 9:00–18:00、土・日・祝祭日 9:00–17:00（但し、弊社指定休業日を除きます）

0120－91－1134

※お掛けになる際は番号を確認の上、お間違えの無いようお電話願います。

フォーム・メールでのサポート

フォーム・メールを使用してサポートいたします。

受付時間：年中無休 24時間　返信：月～土（但し、日祝祭日・弊社指定休業日は除きます）
http://support.sotec.co.jp/forms/so-form/Formmailtop.htm

FAXでのサポート

本体付属の「サポートFAXシート」に必要事項をご記入のうえ 下記FAX番号に送信してください。

受付時間：年中無休 24時間　返信：月～土（但し、日祝祭日・弊社指定休業日は除きます）

045－650－4025　2001年４月より 電話番号が変わりました。

故障かな、と思ったら …

弊社製品をご使用中に不具合が生じた場合、製品に同梱されているユーザーズガイドのトラブルシューティングを ご参照ください。

パソコン本体の不具合は、[スタート]ボタンの [必ずお読みください] に あるドキュメントをご一読 願います。状況に応じた解決方法が記載されています。

またユーザーズガイドや”必ずお読みください”を 読んでも解決しない場合や、わからないことが出てきたときは、弊社のテクニカルサポートセンタにお問合せください。

電話をかけるときは …

お客様のトラブルを早急に解決するためにお願いがあります。
電話をおかけになる前に、本製品を手元に置き、次のことを確認してください。

・お客様のお名前（法人の方は会社名、ご担当者名）、
　ご連絡先（電話番号、郵便番号、ご住所）
・本製品を購入された販売店、代理店の名称
・ご購入日
・本製品の名称、シリアル番号または製造番号
・弊社でご購入場合で、ご注文時にHDD（ハードディスク）やメモリの容量を増やされている場合はその内容
・お客様が増設された機器等の有無
・梱包箱の有無
・障害発生日：
・【障害内容】トラブルが起きたときの状況と状態（エラーメッセージ等）
・【再現手順】障害が発生したきっかけの詳細
　例：ソフトウェアのイントールや周辺機器の増設時、障害発生時のパソコンの操作手順

0120－91－1134

電話の混雑状況について

ご利用の時間帯によっては混雑のため大変かかりにくい場合があります。
お手数ですが下記のアドレスのホームページをご覧になり、空いている時間帯におかけください。

http://www.sotec.co.jp/Support/Tech/time.html

混雑状況は過去1週間の混雑状況を集計して表示しています。
おかけになられた週の混雑状況とは変化がありえます。
ご了解くださるようお願い申し上げます。

土・日・祝祭日および平日の11:00～14:00までは、電話が大変混雑いたします。